Qom University of Medical Sciences Journal

2023. Volume 17

Research Paper

The level of Satisfaction With Services in Parents of Children Referred to the Emergency Department of a Military Hospital in Tehran, Iran

*Alireza Soleymanitabar[1], Mehdi Raei[2], Rezvan Ashkanipour[3]

1. Student Research Committee, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran.
2. Health Research Center, Lifestyle Institute, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran.
3. Department of Pediatrics, Faculty of Medicine, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

Use your device to scan and read the article online

Citation Soleymanitabar A, Raei M, Ashkanipour R. [The level of Satisfaction With Services in Parents of Children Referred to the Emergency Department of a Military Hospital in Tehran, Iran (Persian)]. Qom Univ Med Sci J. 2023; 17:E2895.1. https://doi.org/10.32598/qums.17.2895.1

https://doi.org/10.32598/qums.17.2895.1

Received: 10 May 2023
Accepted: 17 Jun 2023
Available Online: 27 Dec 2023

Keywords:
Emergency department, Military hospitals, Parental satisfaction

ABSTRACT

Background and Objectives The emergency department (ED) is one of the important units in hospitals. Monitoring the satisfaction of patients and their companions with the quality of services provided in the EDs, especially for children and their parents is important for quality assessment processes. This study aims to assess the level of satisfaction with services in parents of children referred to the ED of a military hospital in Tehran, Iran.

Methods This is a descriptive cross-sectional study conducted on 383 parents of children visited the ED of a military hospital in Iran in 2021. A 48-item questionnaire (27 for non-therapeutic services and 21 for therapeutic services) and a demographic form were used to investigate the level of satisfaction in parents. The data was analyzed in SPSS software, version 16 using chi-square test, one-way ANOVA, and Fisher's exact test. The significance level was set at 0.05

Results At the end of the study, 383 questionnaires were completed. In the therapeutic and non-therapeutic domains, most parents reported high satisfaction (69.2% and 46.8%, respectively). There was a significant difference in the level of satisfaction with both therapeutic and non-therapeutic services in terms of age (P=0.015). In the therapeutic domain, a significant difference was reported in the level of satisfaction in terms of gender (P<0.05). Other variables such as type of insurance, education, etc. no significant relationship with the level of satisfaction was observed

Conclusion Overall, the level of satisfaction in parents of children visited the ED of the study military hospital was high. The lower level of satisfaction with non-therapeutic services compared to therapeutic services indicates the need for policy makers and hospital managers to pay more attention to the welfare services of the hospital.

* *Corresponding Author:*
Alireza Soleymanitabar, PhD.
Address: Student Research Committee, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran.
Tel: +98 (912) 3247846
E-Mail: stu.soleymanitabar@bmsu.ac.ir

Copyright © 2023 Qom University of Medical Sciences.
This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license(https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).
Noncommercial uses of the work are permitted, provided the original work is properly cited.

Extended Abstract

Introduction

Military hospitals playing a significant role in providing healthcare services to people. Ensuring high-quality healthcare services in these settings is crucial, especially in its emergency departments (EDs). Studies have shown that patient dissatisfaction in the EDs can lead to adverse consequences, such as patient attrition and increased mortality rates. Moreover, neglecting patient rights can result in decreased satisfaction, reduced cooperation in treatment, waste of resources, and reduced service quality. Patient satisfaction not only reflects the quality of healthcare services but also influences the doctor-patient relationship and medical cooperation. Increasing the satisfaction of patients and their parents can increase collaboration and lead to improved medical outcomes. Moreover, healthcare providers' job satisfaction is positively affected by higher patient satisfaction. Therefore, it is crucial to prioritize efforts to improve satisfaction in the EDs. This study aims to assess the satisfaction of the parents of children referred to the ED of a military hospital in Iran and find its related factors.

Methods

This is a descriptive cross-sectional study conducted on the parents of children visited the ED of a military hospital in Iran in 2021. The sample size was determined 384 considering a type I error of 5%, a standard error of 5%, and a desired satisfaction level of 50%. The sampling was done using simple random sampling. A questionnaire was used to collect data, surveying therapeutic (21 items), and non-therapeutic (27 items) information. A demographic form was also used as well as two open-ended questions about the quality of the provided services. The items were rated on a 5-option Likert scale. A score below 50% shows low satisfaction, a score of 50-75% shows moderate satisfaction, and a score above 75% indicates high satisfaction. SPSS software, version 16 was used for data analysis. Statistical tests were chi-square test, one-way analysis of variance, and Fisher's exact test. The significance level was set at 0.05.

Results

Finally, 383 questionnaires were completed. among participants, there were 299(92%) females, and 26(2%) males. The majority of participants were married (98%) and had armed forces insurance (85.7%). The main reason for choosing the hospital was the coverage of health costs by the armed forces insurance (67.3%). Among the participants, 146(49.3%) had a bachelor's or master's degree. The mean satisfaction score was 7.9±6.1 in the therapeutic domain and 7.1±1.1 in the non-therapeutic domain. The percentage of high, moderate, and low satisfaction in the therapeutic domain was 69.2%, 24%, and 6.7%, and in the non-therapeutic section as 46.8%, 44%, and 9.2%, respectively. As can be seen, the majority of participants had high satisfaction in both domains.

Although the satisfaction score in both domains was higher in females than in males, the difference in gender was significant only in the non-therapeutic domain (P=0.015). The satisfaction in both domains was also different among age groups (P<0.05). Moreover, although those with a history of hospitalization, married, with optional insurance, higher educational level, and those who chose the hospital due to its facilities or religious considerations had higher levels of satisfaction with therapeutic services, no significant difference was reported in satisfaction level of parents in terms of educational level, insurance type, marital status, history of hospitalization, reason for hospital choice.

Conclusion

The overall satisfaction of the parents of children visited the EDs of the study military hospital was high in both therapeutic and non-therapeutic domains, mostly in the therapeutic domain. The reasons for this high satisfaction can be the high scientific and practical skills of the medical staff in the hospital and their appropriate behaviors, suitable facilities and equipment, and timely implementation of treatment processes. In this regard, attention to these positive aspects and their strengthening are needed. On the other hand, due to lower satisfaction in the non-therapeutic (welfare-related) domain, there is need for special attention and additional investment of resources and energy to increase the satisfaction of parents with welfare-related services in the hospital.

Ethical Considerations

Compliance with ethical guidelines

This study was approved by the Ethical Committee of Baqiyatallah University of Medical Sciences (Code: IR.BMSU.REC.1399.561). All procedures were in accordance with the relevant ethical guidelines.

Funding

This research received no specific grant from any funding agency in the public, commercial, or not-for-profit sectors.

Authors contributions

Study design: Alireza Soleymanitabar and Rezvan Ashkanipour; Statistical analysis: Mehdi Raei; Writing the original draft: Alireza Soleymanitabar; Review and editing: All authors.

Conflicts of interest

The authors declared no conflict of interest.

Acknowledgements

The authors would like to thank Tayebeh Alipour for recording the collected data, and the Clinical Research Development Unit of Baqiyatallah Hospital for their cooperation.

مقاله پژوهشی

میزان رضایتمندی والدین کودکان مراجعه‌کننده به اورژانس یکی از بیمارستان‌های نظامی شهر تهران از خدمات ارائه‌شده در سال ۱۴۰۰

*علیرضا سلیمانی‌تبار[۱]، مهدی راعی[۲]، رضوان اشکانی‌پور[۳]

۱. کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشگاه علوم‌پزشکی بقیه‌الله (عج)، تهران، ایران.
۲. مرکز تحقیقات بهداشت، پژوهشکده سبک زندگی، دانشگاه علوم‌پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران.
۳. گروه اطفال، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم‌پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران.

Use your device to scan and read the article online

Citation Soleymanitabar A, Raei M, Ashkanipour R. [The level of Satisfaction With Services in Parents of Children Referred to the Emergency Department of a Military Hospital in Tehran, Iran (Persian)]. Qom Univ Med Sci J. 2023; 17:E2895.1. https://doi.org/10.32598/qums.17.2895.1

https://doi.org/10.32598/qums.17.2895.1

تاریخ دریافت: ۲۰ اردیبهشت ۱۴۰۲
تاریخ پذیرش: ۲۷ خرداد ۱۴۰۲
تاریخ انتشار: ۰۶ دی ۱۴۰۲

چکیده

زمینه و هدف بخش اورژانس یکی از مهم‌ترین بخش‌های بیمارستان‌هاست که اغلب اولین برخورد بیمار و محیط درمانی را رقم می‌زند. پایش رضایتمندی بیماران و همراهان آن‌ها از کیفیت خدمات ارائه‌شده، به ویژه در اطفال که گروه آسیب‌پذیر محسوب می‌شوند و والدین آن‌ها که تنش روانی شدیدی را تجربه می‌کنند، از فرایندهای مهم سنجش کیفیت است.

روش بررسی در این طرح با استفاده از یک پرسش‌نامه ۴۸ سؤالی (۲۷ سؤال غیردرمانی و ۲۱ سؤال درمانی و اطلاعات جمعیت‌شناختی)، میزان رضایتمندی والدین بیماران اطفال مراجعه‌کننده به اورژانس یک بیمارستان نظامی در سال ۱۴۰۰ سنجیده شد. داده‌ها توسط نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۶ آنالیز شد. آزمون‌های آماری کای‌دو پیرسون، آنالیز واریانس یک‌طرفه و آزمون دقیق فیشر بود. همچنین سطح معناداری ۰/۰۵ در این پژوهش در نظر گرفته شد

یافته‌ها در پایان مطالعه، ۳۸۳ پرسش‌نامه تکمیل شد. در بخش درمانی و غیردرمانی عمده افراد رضایتمندی بالایی داشتند (به ترتیب ۶۹/۲ و ۴۶/۸ درصد). در هر دو بخش درمانی و غیردرمانی بین میزان رضایتمندی و سن افراد رابطه معناداری وجود داشت (P=۰/۰۱۵). در بخش درمانی نیز بین جنسیت و رضایتمندی ارتباط معناداری مشاهده شد (P<۰/۰۵). بین سایر متغیرها نظیر نوع بیمه، تحصیلات و غیره، ارتباط معناداری با میزان رضایتمندی مشاهده نشد.

نتیجه‌گیری میزان رضایتمندی کلی از خدمات ارائه‌شده بالا بود، اما پایین‌تر بودن میزان رضایتمندی از خدمات غیردرمانی نسبت به خدمات درمانی نشان‌دهنده لزوم توجه بیشتر سیاستگذاران و مدیران بهداشتی به خدمات رفاهی بیمارستان‌هاست.

کلیدواژه‌ها:
اورژانس، بیمارستان نظامی، رضایتمندی، کودکان

* **نویسنده مسئول:**
دکتر علیرضا سلیمانی‌تبار
نشانی: تهران، دانشگاه علوم‌پزشکی بقیه‌الله (عج)، کمیته تحقیقات دانشجویی.
تلفن: ۳۲۴۷۸۴۶ (۹۱۲) ۹۸+
رایانامه: stu.soleymanitabar@bmsu.ac.ir

Copyright © 2023 Qom University of Medical Sciences.
This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license(https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).
Noncommercial uses of the work are permitted, provided the original work is properly cited.

مقدمه

بیمارستان‌ها از ارکان اصلی نظام سلامت در جوامع محسوب می‌شوند. بخش قابل‌توجهی از بیمارستان‌های کشور از بیمارستان‌های نظامی هستند که به صورت معمول امکان خدمات‌دهی به تمام اقشار جامعه را فراهم کرده‌اند. از این رو، نگرش ویژه به کیفیت خدمات ارائه‌شده در این دسته از بیمارستان‌ها باید جزو برنامه های استانداردسنجی قرار گیرد [۱].

بخش اورژانس یکی از مهم‌ترین قسمت‌های یک بیمارستان محسوب می‌شود که معمولاً پرازدحام بوده و افراد بدحال دارد و در اغلب موارد اولین مواجهه کادر درمان با بیماران در آن صورت می‌گیرد [۲]. تخمین زده می‌شود حدود نیمی از بیماران مراجعه‌کننده به اورژانس‌ها در بیمارستان بستری می‌شوند. [۳]. مطالعات مختلف نشان داده‌اند نبود رضایتمندی مراجعان به بخش اورژانس می‌تواند به علت زمان زیاد انتظار، ازدحام و عدم کیفیت مناسب خدمات‌رسانی باشد. این نبود رضایتمندی به نوبه خود می‌تواند باعث ترک بیمارستان و در نتیجه، افزایش مرگ‌ومیر افراد شود [۴، ۵].

رعایت نکردن حقوق بیماران می‌تواند موجب کاهش میزان رضایت بیماران شود که نتیجه آن کاهش همکاری درمانی و در پی آن هدر رفتن منابع و کاهش کیفیت واحد ارائه‌دهنده خدمات درمانی شود [۶]. همچنین رضایت مراجعین منعکس‌کننده کیفیت ارائه خدمات است و می‌تواند موجب تقویت ارتباط بین پزشک و بیمار و افزایش همکاری درمانی شود و رضایتمندی شغلی برای پرسنل درمان و خشنودی بیمار از خدمات درمانی را افزایش دهد [۷].

کودکان جزو افراد آسیب‌پذیر جامعه محسوب می‌شوند و احتمال بیماری در آن‌ها بیشتر است. این، در حالی است که در صورت بیمار شدن آن‌ها، این آسیب‌پذیری تشدید می‌یابد [۸]. از طرفی، بیماری کودکان اثرات شدید روانی بر والدین آن‌ها می‌گذارد و حساسیت آن‌ها دوچندان است. این واقعه می‌تواند باعث کاهش کیفیت کاری آن‌ها شود [۹] که در مراجعین بیمارستان‌های نظامی، این افراد غالباً از کارمندان مراکز نظامی هستند که آمادگی و حضور ذهن بالایی می‌طلبد. این مهم می‌تواند اهمیت توجه ویژه به اورژانس اطفال بیمارستان‌های نظامی را روشن کند.

در مطالعات موجود، وضعیت خشنودی و رضایت از خدمات ارائه‌شده در والدین کودکان مراجعه‌کننده به اورژانس متفاوت است. رضایت از خدمات درمانی به دلیل معیارهای متفاوت مؤثر بر آن در کودکان، از جمله ترس‌های کودکان، نیاز به نحوه ارتباطی متفاوت با افراد و میزان درک اهمیت اقدامات درمانی متفاوت از این میزان در بزرگسالان است [۷]. با توجه به ماهیت فضای یک اورژانس، ارائه چنین مراقبت‌هایی می‌تواند چالش‌برانگیز باشد. این چالش‌ها شامل ازدحام بخش اورژانس [۱۰، ۱۱]، ماهیت حاد بیماری، احتمال بالای نبود روابط مؤثر بین ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی و بیماران یا والدین است که مجموعه این عوامل می‌تواند از میزان رضایتمندی افراد به خدمات درمانی ارائه‌شده به آن‌ها بکاهد [۱۰-۱۲].

با توجه به دانش ما، در ایران مطالعات اندکی در زمینه رضایتمندی والدین کودکان بیمار مراجعه‌کننده به اورژانس انجام شده است. از جمله آن‌ها می‌توان به مطالعه فهیم و همکاران در بیمارستان مفید اشاره کرد که ارتباط مؤثر پزشک و بیمار را از مهم‌ترین عوامل اثرگذاری بر رضایت برشمرده است [۱۳]. در مطالعه اصلان‌آبادی و همکاران در بیمارستان کودکان تبریز نیز دیدگاه مادران نسبت به مراقبت‌های پرستاری اثربخشی معناداری بر میزان رضایت آن‌ها از خدمات بیمارستان نشان داد [۱۴]. طبق داده‌های منتشرشده، تاکنون در ایران مطالعه‌ای برای سنجش رضایتمندی از والدین کودکان بیمار در بیمارستان‌های نظامی منتشر نشده است و اهمیت ویژه این موضوع ما را بر آن داشت تا مطالعه حال حاضر را انجام دهیم.

با توجه به این‌که میزان امکانات و سطح کیفیت مراکز درمانی در سطح دنیا روزانه در حال تغییر بوده و نیازمند پایش مداوم و متناوب است؛ بنابراین این مطالعه با هدف بررسی میزان رضایتمندی والدین کودکان مراجعه‌کننده به اورژانس یکی از بیمارستان‌های نظامی و عوامل مرتبط با آن انجام شد.

مواد و روش‌ها

این مطالعه از نوع توصیفی‌مقطعی است و نمونه‌ها از بین والدین کودکانی که در سال ۱۴۰۰ به هر علتی به بخش اورژانس بیمارستان مد نظر مراجعه کرده‌اند، انتخاب شده‌اند. حجم نمونه بر اساس فرمول محاسبه برآورد نسبت و با در نظر گرفتن سطح خطای نوع اول و خطای برآورد ۵ درصد و با مد نظر قرار دادن میزان رضایت ۵۰ درصد به منظور برآورد حجم نمونه حداکثری برابر با ۳۸۴ نفر محاسبه شد. نمونه‌گیری به روش تصادفی ساده در روزهای هفته بود.

پس از اخذ مجوزهای لازم، پژوهشگران در بخش اورژانس حضور یافتند و پرسش‌نامه مربوط به رضایتمندی را به یکی از والدین کودکان مراجعه‌کننده به اورژانس تحویل دادند. همچنین در صورت عدم امکان تکمیل پرسش‌نامه توسط والدین، پژوهشگران با توجه به مصاحبه شفاهی با والدین، پرسش‌نامه‌ها را تکمیل کردند.

پرسش‌نامه استفاده‌شده در این طرح تحقیقاتی، شامل ۲ بخش درمانی (۲۱ سؤال) شامل کیفیت خدمات ارائه‌شده توسط پزشک (۱۱ سؤال)، پرستار (۶ سؤال) و بهداشت بیمارستان (۴ سؤال) و غیردرمانی (۲۷ سؤال) شامل خدمات پذیرش (۱ سؤال)، برخورد کارکنان (۵ سؤال)، تغذیه (۱ سؤال) رفاهی و تسهیلاتی (۳ سؤال)، ترخیص (۴ سؤال) و رعایت شئونات مذهبی (۵ سؤال)،

به علاوه بخش اطلاعات جمعیت‌شناختی و ۲ سؤال باز درباره کیفیت خدمات ارائه‌شده به بیماران و همراهان آن‌ها بود که توسط عامریون و همکاران در سال ۱۳۹۵ بومی‌سازی شده است [۱۵].

این پرسش‌نامه به صورت طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای (کاملاً راضی، راضی، نظری ندارم، ناراضی، کاملاً ناراضی) طراحی شده است. حداقل و حداکثر نمره قابل کسب در بخش درمانی به ترتیب ۱۰۵ و ۲۱ و در بخش غیردرمانی به ترتیب ۱۷۵ و ۲۷ بود. شیوه امتیازدهی به صورت کمتر از ۵۰ درصد نمره به عنوان رضایتمندی کم، بین ۵۰ تا ۷۵ درصد به عنوان رضایتمندی متوسط و بالای ۷۵ درصد به عنوان رضایتمندی بالا در نظر گرفته شد.

برای تحلیل داده‌ها در این مطالعه از نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۶ استفاده و سطح معناداری برابر ۰/۰۵ در نظر گرفته شده است. آزمون‌های استفاده‌شده در این مطالعه شامل آزمون‌های آماری کای‌دو پیرسون، آنالیز واریانس یک‌طرفه و آزمون دقیق فیشر بود.

یافته‌ها

در پایان فرایند جمع‌آوری اطلاعات، تعداد ۳۸۳ پرسش‌نامه تکمیل شد. از این تعداد، ۲۹۹ نفر (۹۲ درصد) خانم و ۲۶ نفر (۲ درصد) آقا بودند. بیشتر شرکت‌کنندگان متأهل بودند (۹۸ درصد) و بیمه نیروهای مسلح را داشتند (۸۵/۷ درصد). بیشترین علت انتخاب این بیمارستان نیز قرارداد با بیمه نیروهای مسلح گزارش شد (۶۷/۳ درصد). بین شرکت‌کنندگان ۱۴۶ نفر (۴۹/۳ درصد) مدرک لیسانس و فوق لیسانس داشتند که نسبت به بقیه مدارک تحصیلی درصد بالاتری بود. در جدول شماره ۱ به صورت مفصل‌تری به جزئیات اطلاعات جمعیت‌شناختی ثبت‌شده پرداخته شده است.

نمره رضایتمندی از بخش اورژانس اطفال در این مطالعه در بخش درمانی ۶/۱±۷/۹ و در بخش غیردرمانی ۱/۱±۷/۱ به دست آمد. در بخش‌های خدمات درمانی و غیردرمانی بیشتر شرکت‌کنندگان رضایتمندی بالا داشتند. (در بخش درمانی به ترتیب ۶۹/۲ درصد، ۲۴ درصد و ۶/۷ درصد و در بخش غیردرمانی به ترتیب ۴۶/۸ درصد، ۴۴ درصد و ۹/۲ درصد رضایتمندی زیاد، متوسط و کم).

اگرچه در هر دو بخش درمانی و غیردرمانی رضایتمندی زنان بالاتر از مردان بود، اما اختلاف میزان رضایتمندی بین زنان و مردان فقط در بخش غیردرمانی معنادار بود (P=۰/۰۱۵). در هر دو بخش درمانی و غیردرمانی نیز ارتباط سن با میزان رضایتمندی معنادار بود (P<۰/۰۵). اگرچه میزان رضایتمندی در افراد با سابقه بستری بیشتر، متأهل، دارای بیمه آزاد، دارای تحصیلات بالاتر، علت انتخاب بیمارستان به دلیل امکانات و تجهیزات یا شئونات مذهبی بیمارستان بیشتر از بقیه گروه‌ها بود، اما ارتباط آماری معناداری بین تحصیلات، نوع بیمه، تأهل، سابقه بستری و علت انتخاب با میزان رضایتمندی افراد مشاهده نشد (جدول شماره ۲).

بحث

میزان رضایتمندی به صورت کلی، در هر دو گروه درمانی و غیردرمانی در این مطالعه بالا بود. در زمینه غیر درمانی، نسبت تعداد افرادی که نمره متوسط به خدمات داده بودند به کل افراد از همین مقدار در بخش درمانی بالاتر بود. این مهم می‌تواند گویای این مسئله باشد که برای افراد مراجعه‌کننده به بیمارستان، وزنه خدمات درمانی این مرکز سنگین‌تر بوده و در نهایت، افراد را متقاعد به مراجعه به این بیمارستان کرده است. هر چند که بین علت انتخاب این بیمارستان و نمره رضایتمندی درمانی و غیردرمانی ارتباط معناداری مشاهده نشد.

رضایت بیمار یکی از معیارهای کیفیت خدمات مراقبت‌های بهداشتی ارائه‌شده در بخش اورژانس است. قضاوت بیمار درباره خدمات، مبنایی برای انتخاب دوباره مراکز درمانی در آینده یا توصیه آن به سایر بیماران بالقوه است. بهبود رضایت بیمار با تعامل مثبت بیمار و پزشک، رضایت شغلی را برای پزشک و کارکنان اورژانس بهبود می‌بخشد و یک محیط کاری مثبت ایجاد می‌کند [۱۶]. مطالعات قبلی درباره رضایت بیمار اورژانسی بیماران بالغ یا والدین بیماران اطفال، برخی از عوامل مرتبط مشترک را نشان داده‌اند. اطلاعاتی که درک بیمار را از مراقبتی که دریافت می‌کند، افزایش می‌دهد و رضایت کلی را بهبود می‌بخشد. زمان انتظار برای پذیرش به‌طور معکوس با رضایت بیمار مرتبط بوده است [۱۷].

در یک مطالعه متاآنالیز کشوری در سال ۱۳۹۷ میزان رضایت کلی از خدمات بیمارستان‌های آموزشی کشور کمتر از سطح مطلوب دیده شد [۱۸] که این امر لزوم توجه جدی به پایش میزان رضایت مراجعان به مراکز درمانی آموزشی را روشن می‌کند. مطالعه مارگارت با سنجش میزان رضایتمندی کودکان بستری در اورژانس و والدین آن‌ها نشان داد سطح رضایتمندی والدین به صورت معناداری با میزان اطلاعات ارائه‌شده از سوی کادر درمان، زمان انتظار کوتاه‌تر و ارتباط مؤثرتر پرسنل با آن‌ها رابطه دارد. همچنین رضایتمندی کودکان نیز با ارتباط مؤثرتر پرسنل، میزان اطلاعات ارائه‌شده از سوی کادر درمان و میزان رفع درد آن‌ها ارتباط معناداری دارد [۱۹].

مطالعات زیادی در زمینه بررسی رضایتمندی از خدمات بیمارستان‌ها انجام شده، اما در این بین، مطالعات بسیار کمی بخش‌های مرتبط با اطفال و مخصوصاً اورژانس‌های آن را بررسی کرده است. مطالعه حاضر از جهت سنجش میزان رضایت در جامعه والدین اطفال مراجعه‌کننده به اورژانس این مرکز درمانی نوآوری دارد.

مطالعه‌ای مشابه با استفاده از پرسش‌نامه مشابه در سال ۱۳۹۸ در بیمارستان بقیه‌الله (عج) توسط عباسی فرجزاده و همکاران انجام شده [۲۰] و نتیجه رضایتمندی در سطح عالی اعلام شده

جدول ۱. توزیع والدین کودکان مراجعه‌کننده به بیمارستان نظامی بر اساس شاخص‌های جمعیت‌شناختی در شهر تهران در سال ۱۴۰۰

شاخص‌های جمعیت‌شناختی		تعداد (درصد)
جنسیت	زن	۲۹۹ (۹۲)
	مرد	۲۶ (۸)
وضعیت تأهل	متأهل	۲۴۷ (۹۸)
	مجرد	۵ (۲)
میزان تحصیلات	زیر دیپلم	۱۰ (۳/۴)
	دیپلم و فوق دیپلم	۱۳۶ (۴۵/۹)
	لیسانس و فوق لیسانس	۱۴۶ (۴۹/۳)
	مدارک بالاتر	۴ (۱/۴)
نوع بیمه	نیروهای مسلح	۲۶۹ (۸۵/۷)
	خدمات درمانی	۱۱ (۳/۵)
	تأمین اجتماعی	۱۷ (۵/۴)
	سایر بیمه‌ها	۱۲ (۳/۸)
	فاقد بیمه	۵ (۱/۶)
سابقه بستری	اولین بار	۸ (۱/۷)
	دومین بار	۴۰ (۴/۳)
	سومین بار	۳۵ (۰/۳۱)
	چهارمین بار	۱۱ (۷/۹)
	بیشتر از ۴ بار	۱۹ (۹/۱)
علت انتخاب بیمارستان	نزدیک بودن به منزل	۱۳ (۶/۴)
	قرارداد با بیمه مد نظر	۱۸۹ (۳/۶)
	تسهیلات و امکانات بیمارستان	۳۳ (۷/۱)
	شئونات مذهبی بیمارستان	۱۳ (۶/۴)
	رضایت در مراجعات قبلی	۱۸ (۶/۴)
	پیشنهاد دیگران	۵ (۱/۸)
	ارجاع از مراکز دیگر	۲ (۰/۷)
	توصیه پزشک	۸ (۲/۸)

مجله
دانشگاه علوم پزشکی قم

است. همچنین میزان رضایت درمانی نیز در آن مطالعه از بخش غیردرمانی بالاتر بوده است که با نتایج این مطالعه هم‌خوانی دارد. وجه تفاوت این دو مطالعه در جامعه هدف آن‌هاست. جامعه هدف در مطالعه حاضر، والدین اطفال مراجعه‌کننده به بیمارستان بقیه‌الله هستند که در مطالعه عباسی فرجزاده، جامعه هدف از تمام بخش‌های همین مرکز درمانی انتخاب شده‌اند.

مطالعه ابراهیم‌نیا و همکاران با همین ابزار در چندین مرکز درمانی نظامی انجام شد که در طی آن رضایتمندی مراجعه‌کنندگان به بخش‌های مختلف بیمارستان‌های نظامی را در سراسر کشور

سنجیده است. در این مطالعه، رضایتمندی کلی ۹۸/۲ درصدی بین ۶۸۴ بیمار واردشده به ثبت رسیده که بیشترین رضایتمندی در بخش پزشکی و کمترین رضایت در بخش خدمات رفاهی گزارش شده است [۲۱]. نتایج این مطالعه کاملاً با مطالعه حاضر هم‌خوانی دارد و ضرورت توجه بیمارستان‌های نظامی به خدمات رفاهی را خاطرنشان می‌کند. تفاوت این ۲ مطالعه نیز در متفاوت بودن جامعه موردمطالعه است.

همه‌گیری کووید-۱۹ باعث تغییرات اساسی در نحوه خدمات‌رسانی مراکز درمانی به بیماران و همراهان آن‌ها شد. علت این تغییرات ازدحام بالای بیماران مراجعه‌کننده به مراکز و همچنین سرعت سرایت بالا و ناشناخته بودن این بیماری ذکر شده است که این ۲ عامل باعث خستگی شغلی و کاهش نیروی درمانی به علت ابتلا به بیماری‌ها شناخته می شوند [۲۲].

جدول ۲. ارتباط متغیرهای سنجیده‌شده با میزان رضایتمندی درمانی و غیردرمانی والدین کودکان مراجعه‌کننده به بیمارستان نظامی در شهر تهران در سال ۱۴۰۰

متغیر		رضایتمندی درمانی			P
		میانگین±انحراف‌معیار/تعداد(درصد)			
		کم	متوسط	زیاد	
سن		۳۰/۱±۵/۳	۳۳/۹±۹/۶	۳۰/۴±۵/۷	۰/۰۰۲
سابقه بستری		۱/۸±۱/۵	۲/۰۴±۱/۷	۲/۱±۱/۶	۰/۵۳۷
جنس	زن	۱۵ (۶/۱)	۵۵ (۲۲/۳)	۱۷۷ (۷۱/۷)	۰/۳۲۵
	مرد	۱ (۴/۵)	۸ (۳۶/۴)	۱۳ (۵۹/۱)	
تأهل	متأهل	۶ (۱۳/۴)	۲۲ (۴۶/۷)	۱۳۴ (۷۰/۹)	۰/۷۱۰
	مجرد	۰ (۰/۰)	۲ (۴۰/۰)	۳ (۶۰/۰)	
بیمه	نیروهای مسلح	۱۳ (۵/۹)	۴۷ (۲۱/۵)	۱۵۹ (۷۲/۶)	۰/۴۸۲
	خدمات درمانی	۲ (۲۰)	۴ (۴۰)	۴ (۴۰)	
	تأمین اجتماعی	۱ (۷/۱)	۳ (۲۱/۴)	۱۰ (۷۱/۴)	
	سایر بیمه‌ها	۰ (۰/۰)	۳ (۲۷/۳)	۸ (۷۲/۷)	
	آزاد	۰ (۰/۰)	۱ (۲۰)	۴ (۸۰)	
علت انتخاب	قرارداد با بیمه	۵ (۹/۷)	۲۵ (۴۰/۳)	۶۹ (۱۰/۹)	۰/۰۷۱
	نزدیکی به منزل	۸ (۱/۳)	۲۵ (۴/۰)	۶۶ (۶/۷)	
	امکانات و تجهیزات	۱۱ (۳/۱)	۱۱ (۳/۱)	۷۷ (۲۱/۸)	
	شئونات مذهبی بیمارستان	۰ (۰/۰)	۳۳ (۳/۳)	۶۶ (۶/۷)	
	رضایت از مراجعات قبلی	۶ (۱/۷)	۶ (۱/۷)	۸۶ (۱۳/۷)	
	پیشنهاد دیگران	۰ (۰/۰)	۲۰ (۱/۰)	۸۰ (۴/۰)	
	ارجاع از مراکز دیگر	۱۰۰ (۱/۰)	۰ (۰/۰)	۰ (۰/۰)	
	توصیه پزشک معالج	۰ (۰/۰)	۳۳ (۲/۳)	۶۶ (۴/۷)	
تحصیلات	زیر دیپلم	۱۲ (۱/۵)	۳۷ (۳/۵)	۵۰ (۴/۰)	۰/۰۸۷
	دیپلم و فوق دیپلم	۱ (۲/۹)	۱۹ (۲۱/۸)	۷۸ (۸۳/۳)	
	لیسانس و فوق لیسانس	۷ (۱۰/۹)	۲۵ (۳۲/۲)	۶۶ (۸۵/۹)	
	مدارک بالاتر	۲۵ (۱/۰)	۰ (۰/۰)	۷۵ (۳/۰)	

متغیر		رضایتمندی غیردرمانی			P
		میانگین±انحراف‌معیار/تعداد(درصد)			
		کم	متوسط	زیاد	
سن		۳۳/۱±۵/۷	۳۳/۱±۸/۳	۲۹/۹±۵/۶	۰/۰۰۴
سابقه بستری		۱/۸۷±۱/۸	۱/۹±۱/۴	۲/۱±۱/۴	۰/۷۱۴
جنسیت	زن	۱۴ (۷/۱)	۸۳ (۴۲/۱)	۱۰۰ (۵۰/۸)	۰/۰۱۵
	مرد	۵ (۲۰/۸)	۱۳ (۵۴/۲)	۶ (۲۵)	
تأهل	متأهل	۱۰ (۶/۱)	۷۵ (۴۵/۷)	۷۶ (۴۸/۲)	۰/۵۰۳
	مجرد	۰ (۰/۰)	۳ (۷۵)	۱ (۲۵)	
بیمه	نیروهای مسلح	۱۲ (۶/۷)	۸۲ (۴۵/۸)	۸۵ (۴۷/۵)	۰/۳۹۱
	خدمات درمانی	۰ (۰/۰)	۴ (۵۷/۱)	۳ (۴۲/۹)	
	تأمین اجتماعی	۲ (۱۴/۳)	۵ (۳۵/۷)	۷ (۵۰)	
	سایر بیمه‌ها	۱ (۱۰)	۱ (۱۰)	۸ (۸۰)	
	آزاد	۰ (۰/۰)	۱ (۲۵)	۳ (۷۵)	
علت انتخاب	قرارداد با بیمه	۱۴ (۱۰/۷)	۶۴ (۴۸/۹)	۵۳ (۴۰/۵)	۰/۵۵۸
	نزدیکی به منزل	۱ (۷/۷)	۵ (۳۸/۵)	۷ (۵۳/۸)	
	امکانات و تجهیزات	۳ (۱۲/۵)	۶ (۲۵)	۱۵ (۶۲/۵)	
	رعایت شئونات مذهبی	۰ (۰/۰)	۳۳ (۲/۳)	۶۶ (۴/۶)	
	رضایت از مراجعات قبلی	۰ (۰/۰)	۴۵ (۵/۵)	۵۴ (۶/۵)	
	پیشنهاد دیگران	۰ (۰/۰)	۵۰ (۲)	۵۰ (۲)	
	ارجاع از مراکز دیگر	۰ (۰/۰)	۰ (۰/۰)	۰ (۰/۰)	
	توصیه پزشک معالج	۰ (۰/۰)	۲۸ (۲/۶)	۷۱ (۵/۴)	
تحصیلات	زیر دیپلم	۰ (۰/۰)	۴ (۱۰۰)	۰ (۰/۰)	۰/۱۰۳
	دیپلم و فوق دیپلم	۴ (۴/۲)	۴۳ (۴۱/۲)	۵۲ (۵۰/۶)	
	لیسانس و فوق لیسانس	۱۱ (۱۱/۳)	۴۵ (۴۴/۴)	۴۳ (۴۲/۳)	
	مدارک بالاتر	۱ (۲۵)	۱ (۲۵)	۲ (۵۰)	

مجله
دانشگاه علوم پزشکی قـــم

با توجه به این‌که جمع‌آوری اطلاعات این مطالعه در زمان پاندمی کووید-۱۹ به انجام رسیده است، توجه به مطالعات انجام‌شده در زمینه رضایت بیماران در دوران این همه‌گیری از اهمیت بالایی برخوردار است. مطالعه عباسی فرجزاده و همکاران بر بیماران مبتلا به کووید-۱۹ مراجعه‌کننده به همین مرکز درمانی در سال ۹۹ نشان داد، میزان رضایتمندی از خدمات درمانی این مرکز ۸۶ درصد و در بخش غیردرمانی ۸۴/۱۵ درصد بوده است [۲۳]. در این مطالعه نیز رضایتمندی از بخش درمانی گوی سبقت را از بخش غیردرمانی ربوده است و نتایج نشان می‌دهد در برنامه‌ریزی‌های آتی، توجه به بخش رفاهی بیمارستان باید در اولویت قرار گیرد که مشابه نتایج مطالعه حاضر است.

مطالعات دیگری بر جامعه کودکان مراجعه‌کننده به بیمارستان در سطح کشور انجام شده است که از جمله آن می‌توان به مطالعه

قاروئی [۲۴] بر ۹۷۲ نفر در اورژانس بیمارستان کودکان مفید اشاره کرد که بر اساس نتایج به‌دست‌آمده، بیشترین و کمترین میزان رضایتمندی از خدمات ارائه‌شده به ترتیب مربوط به نحوه برخورد پرسنل (۸۰ درصد) و توصیه‌های هنگام ترخیص (۴۹ درصد) گزارش شد که لزوم اهمیت به آموزش کادر درمان را متذکر می‌شود و به صورت کلی میزان رضایتمندی در مطالعه مذکور کمتر از مطالعه حاضر است.

مطالعه اصلان‌آبادی [۱۴] و همکاران بر ۱۶۸ نفر از والدین کودکان بستری در یک بیمارستان نشان داد میزان رضایت کلی از خدمات پرستاری ارائه‌شده در آن مرکز ۷۴/۷۷ درصد بوده است که از نتایج مطالعه حال حاضر کمتر است. میزان کمک پرستاران در آرام کردن و اطمینان دادن به خانواده و خویشاوندان بیمار، کمترین میزان رضایت را در مؤلفه‌های ذکرشده در این مطالعه کسب کرد.

نتیجه‌گیری

میزان کلی رضایتمندی در بخش درمانی و غیردرمانی از این بیمارستان مقادیر بالایی را نشان داد که این میزان، در بخش درمانی مقادیر بالاتری را به خود اختصاص داد. از دلایل این رضایتمندی بالا می‌توان به توان بالای علمی و عملی کادر درمان این بیمارستان، برخورد مناسب، امکانات و تجهیزات مناسب و انجام فرایندهای درمانی در زمان مطلوب اشاره کرد. در همین راستا توجه به نکات مثبت و تقویت آن‌ها باید بیش از پیش در دستورکار قرار گیرد. از طرفی میزان رضایت کمتر در بخش غیردرمانی (خدمات رفاهی) این مرکز، نیازمند توجه ویژه‌تر و صرف هزینه و انرژی بیشتری است تا میزان رضایتمندی کلی از این مرکز درمانی به بالاترین حد ممکن برسد.

ملاحظات اخلاقی

پیروی از اصول اخلاق پژوهش

این مطالعه مصوب کمیته اخلاق دانشگاه علوم‌پزشکی بقیه‌الله و حائز کد اخلاق (IR.BMSU.REC.1399.561) است. در روند اجرای این طرح حداکثر تلاش انجام شد تا اطلاعات شرکت‌کنندگان محرمانه و بدون نام باشد. همچنین شرکت‌کنندگان صرفاً با رضایت شخصی خویش پرسش‌نامه را تکمیل کردند.

حامی مالی

نویسندگان تصریح می‌کنند این مطالعه هیچ‌گونه حامی مالی نداشته است.

مشارکت نویسندگان

طراحی مطالعه، نوشتن متن مقاله، ریوایز متن، مرور نهایی و تأیید محتوا: علیرضا سلیمانی‌تبار؛ تحلیل آماری، ریوایز متن، مرور نهایی و تأیید محتوا: مهدی راعی؛ طراحی مطالعه، ریوایز متن، مرور نهایی و تأیید محتوا: رضوان اشکانی‌پور.

تعارض منافع

بنابر اظهار نویسندگان، این مقاله تعارض منافع ندارد.

تشکر و قدردانی

از زحمات سرکار خانم طیبه علی‌پور که در امر ثبت داده‌های جمع‌آوری‌شده زحمت فراوانی کشیدند، صمیمانه قدردانی می‌شود. همچنین از همکاری‌ها، راهنمایی‌ها و مشاوره‌های واحد توسعه تحقیقات بالینی بیمارستان بقیه‌الله (عج) تقدیر و تشکر به عمل می‌آید.

References

[1] Tabarsa GA, Esmaeili Givi MR, Esmaeili Givi HR. [Effective factors on organizational citizenship behavior in a military hospital (Persian)]. Mil Med. 2022; 12(2):93-9. [Link]

[2] Khoshjan A, Mohammadi R, Tamaddonfar M, Hosseini F. [Emergency wards and patients satisfaction level of their patients and families (Persian)]. Iran J Nurs 2005; 18(41):49. [Link]

[3] Vieth TL, Rhodes KV. The effect of crowding on access and quality in an academic ED. Am J Emerg Med. 2006; 24(7):787-94. [DOI:10.1016/j.ajem.2006.03.026] [PMID]

[4] Lee G, Endacott R, Flett K, Bushnell R. Characteristics of patients who did not wait for treatment in the emergency department: A follow up survey. Accid Emerg Nurs. 2006; 14(1):56-62. [DOI:10.1016/j.aaen.2005.11.004] [PMID]

[5] Sprivulis PC, Da Silva JA, Jacobs IG, Frazer AR, Jelinek GA. The association between hospital overcrowding and mortality among patients admitted via Western Australian emergency departments. Med J Aust. 2006; 184(5):208-12. [DOI:10.5694/j.1326-5377.2006.tb00203.x] [PMID]

[6] Mahboobi Ardakan P, Shafie Mazraeno H, Zarezadeh M, Shaterzadeh F, Mehdizadeh P, et al. [Parent satisfaction rate of the patient bill of rights application status for children's admitted in pediatric educational and treatment Centers affiliated to Tehran University of Medical Sciences (Persian)]. Iran J Forensic Med. 2015; 20(4):221-9. [Link]

[7] Hart C, Chesson R. Children as consumers. BMJ. 1998; 316(7144):1600-3. [DOI:10.1136/bmj.316.7144.1600] [PMID] [PMCID]

[8] Bricher G. Children in the hospital: Issues of power and vulnerability. Pediatr Nurs. 2000; 26(3):277-82. [PMID]

[9] Akbarbegloo M, Habibpour Z. [Investigating the relationship between mental health and using coping strategies in parents of thalassemia and hemophilia children (Persian)]. Nurs Midwifery J. 2010; 8(4):1-6. [Link]

[10] O'Malley PJ, Brown K, Krug SE; Committee on Pediatric Emergency Medicine. Patient- and family-centered care of children in the emergency department. Pediatrics. 2008; 122(2):e511-21. [DOI:10.1542/peds.2008-1569] [PMID]

[11] American Academy of Pediatrics Committee on Pediatric Emergency Medicine; American College of Emergency Physicians Pediatric Emergency Medicine Committee; O'Malley P, Brown K, Mace SE. Patient- and family-centered care and the role of the emergency physician providing care to a child in the emergency department. Pediatrics. 2006; 118(5):2242-4. [DOI:10.1542/peds.2006-2588] [PMID]

[12] Baren JM. Rising to the challenge of family-centered care in emergency medicine. Acad Emerg Med. 2001; 8(12):1182-5. [DOI:10.1111/j.1553-2712.2001.tb01138.x] [PMID]

[13] Fahim S, Ghazanfari Hashemi S, Taheri A, Teimourpour A, Esmaeili N, Ghandi N. Satisfaction of parents of children referring to the clinic of Razi Dermatology Hospital in 2018. J Dermatol Cosmet. 2021; 12(2):81-90. [Link]

[14] Aslanabadi S, Shahbazi S. [Mothers' satisfaction with nursing care in a children's hospital (Persian)]. Iran J Nurs. 2014; 26(86):61-70. [Link]

[15] Ameryoun A, Ebrahimnia M, Soltani Zarandi M, Aghighi A, Jafarzadeh A. [Localization of patients' satisfaction questionnaire hospitalized at a military hospital (Persian)]. Nurse Physician War. 2017; 4(13):187-95. [Link]

[16] Trout A, Magnusson AR, Hedges JR. Patient satisfaction investigations and the emergency department: What does the literature say? Acad Emerg Med. 2000; 7(6):695-709. [DOI:10.1111/j.1553-2712.2000.tb02050.x] [PMID]

[17] Rhee KJ, Bird J. Perceptions and satisfaction with emergency department care. J Emerg Med. 1996; 14(6):679-83. [DOI:10.1016/S0736-4679(96)00176-X] [PMID]

[18] Esfahani P, Nezamdust F. Patients' satisfaction in hospitals of Iran: A systematic review and meta-analysis. Qom Univ Med Sci J. 2019; 13(4):58-72. [DOI:10.29252/qums.13.4.58]

[19] Magaret ND, Clark TA, Warden CR, Magnusson AR, Hedges JR. Patient satisfaction in the emergency department--a survey of pediatric patients and their parents. Acad Emerg Med. 2002; 9(12):1379-88. [DOI:10.1197/aemj.9.12.1379] [PMID]

[20] Abbasi Farajzadeh M, Karimi L, MirJavadi S, Abdi M, Belal M, Vahedianazimi A. [Patients' satisfaction with services provided in a military hospital in 2019: A cross-sectional study (Persian)]. Journal Mil Med. 2020; 22(8):853-63. [DOI:10.30491/JMM.22.8.853]

[21] Ebrahimnia M, Amerion A, Azizabadi Farahani M, Khodami Vishte H. [Satisfaction rate of hospitalized patients in military hospitals from presented services (Persian)]. J Mil Med. 2010; 12(2):101-5. [Link]

[22] Bin Traiki TA, AlShammari SA, AlAli MN, Aljomah NA, Alhassan NS, Alkhayal KA, et al. Impact of COVID-19 pandemic on patient satisfaction and surgical outcomes: A retrospective and cross sectional study. Ann Med Surg. 2020; 58:14-19. [DOI:10.1016/j.amsu.2020.08.020] [PMID] [PMCID]

[23] Abbasi Farajzadeh M, Babatabar-Darzi H, Shahriary A, Esmaeili Gouvarchin Ghaleh H, Aliakbar Esfahani A, Bagheri Baghdasht MS, et al. [The satisfaction of patients with COVID-19 from the services provided in Baqiyatallah Hospital, Tehran, Iran in 2020: A cross-sectional study (Persian)]. J Mil Med. 2021; 22(12):1199-208. [DOI:10.30491/JMM.22.12.1199]

[24] Ahangar G, Hojjat D. [Satisfaction level and causes of dissatisfaction in patients' parents in Mofid Hospital (Persian)]. 2015